

SAVOIR ÉCOUTER POUR MIEUX COMPRENDRE



Certaines personnes semblent comprendre les autres avec beaucoup de facilité, elles sont capables de se mettre à leur place, de détecter très rapidement leurs problèmes ou leurs besoins et de leur venir en aide. L'une des caractéristiques principales de ces personnes est de savoir écouter leur interlocuteur. C'est une faculté qui s'apprend

L'EMPATHIE PERMET L'ÉCOUTE

Lorsqu'une personne vous aborde dans la rue pour vous demander un renseignement, une adresse particulière par exemple, si la réponse ne vous vient pas à l'esprit immédiatement, que faites-vous? Normalement vous lui posez quelques questions afin de mieux comprendre quel est son besoin précis et pouvoir y répondre dans la mesure du possible. Vous n'envoyez pas cette personne où vous le voulez, vous, mais bien où elle souhaite aller, elle. En faisant cela vous pratiquez un processus empathique: VOUS VOUS INTÉRESSEZ À LA PERSONNE, vous la questionnez pour comprendre son problème et bien sûr vous écoutez ses réponses afin de pouvoir l'aider.

Être empathique consiste à maintenir une attitude ouverte vis-à-vis des autres, à oublier nos propres préjugés et nos réactions égocentriques afin d'écouter l'autre et de le comprendre tant au niveau intellectuel qu'émotionnel.

Contrairement à ce que croient beaucoup de gens, l'empathie est différente de la sympathie. Dans la SYMPATHIE, vous partagez les émotions de l'autre, vous ressentez les mêmes sentiments: avoir un fou rire avec quelqu'un par exemple. Dans le cas de L'EMPATHIE vous comprenez qu'une personne soit triste ou malheureuse mais vous, vous n'êtes ni triste ni malheureux, vous savez, vous comprenez, c'est tout.

DÉVELOPPER L'ÉCOUTE VÉRITABLE

Le processus d'écoute est fondamental pour arriver à comprendre ce qui se passe dans la tête d'un interlocuteur, quelles sont ses préoccupations, ses intérêts, etc. Vous intéressez-vous réellement à votre interlocuteur ? Pendant la phase d'écoute il faut oublier qui vous êtes. Il faut avoir L'ESPRIT OUVERT à des sensibilités différentes des vôtres. Il faut créer un climat de compréhension. Vous devez être disponible, donner votre totale attention à la personne qui parle. Lui faire comprendre que vous êtes toute ouïe, selon l'expression consacrée. N'Interrompez celui qui s'exprime, ni pour orienter la conversation, ni pour exprimer votre accord ou votre désaccord, ni même pour dire que vous ressentez les mêmes choses que lui.

SAVOIR SE TAIRE !

Soyez sincère. Lorsque c'est à votre tour de parler, laissez paraître vos émotions. Donnez un avis sincère. Dans le cas contraire la conversation n'aurait plus de sens. Posez des questions. Non seulement pour en savoir plus mais aussi pour confirmer que vous avez bien compris ce qui a été dit. Pensez à l'autre personne. La véritable empathie est de vouloir savoir comment l'autre se sent réellement.

L'attention silencieuse est un cadeau qui nous permet à nous de comprendre et à l'autre personne de se sentir comprise.

Agnès ♥